



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**La planificación estratégica y su relación con la calidad
del servicio educativo de la Institución Educativa
Privada Howard Gardner - Bellavista, Callao - 2015**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con
mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la
Educación

AUTOR

Carolina del Carmen LOYOLA SANTOS

ASESOR

Norka Inés OBREGÓN ALZAMORA

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

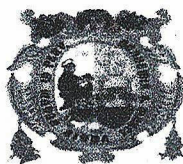
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Loyola, C. (2017). *La planificación estratégica y su relación con la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Privada Howard Gardner - Bellavista, Callao - 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

1520



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS PRESENTADO POR LA GRADUANDA DOÑA CAROLINA DEL CARMEN LOYOLA SANTOS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

En la ciudad de Lima, a los 31 del mes de octubre del 2017, siendo la 15:00 p.m. se reunió en acto público en el Salón de Grados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Examinador integrado por Dr. MIGUEL GERARDO INGA ARIAS (Presidente), Dra. NORKA OBREGÓN ALZAMORA (Asesor de tesis), Dra. ADA GALLEGOS RUIZ CONEJO (Jurado Informante) y Mg. LUIS CHAVEZ ALVAN (Jurado Informante) y el Dr. ABELARDO CAMPANA CONCHA (Miembro del Jurado), para recepcionar la sustentación de la tesis titulada: **LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA HOWARD GARDNER – BELLAVISTA, CALLAO – 2015**, que presenta Doña CAROLINA DEL CARMEN LOYOLA SANTOS para optar el Grado Académico de Magíster en Educación, con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

Para el efecto, el Jurado Examinador tuvo a la vista el informe favorable del Jurado Informante integrado por Dra. NORKA OBREGÓN ALZAMORA (Asesor de tesis), Dra. ADA GALLEGOS RUIZ CONEJO (Jurado Informante) y Mg. LUIS CHAVEZ ALVAN (Jurado Informante).

Después de haber escuchado la sustentación de la graduanda, el Jurado Examinador procedió a formular las preguntas reglamentarias y, luego de una deliberación en privado, decidió otorgarle el calificativo de:

Buena (15) Puntos

Como testimonio del acto que culminó a las 16:10 horas, cada uno de los miembros del Jurado Examinador procedió a suscribir el acta, para que se remita a las instancias correspondientes y se expida, previo trámite administrativo, el diploma que acredite a Doña CAROLINA DEL CARMEN LOYOLA SANTOS, como Magíster en Educación, con Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

Dr. MIGUEL GERARDO INGA ARIAS
Presidente

Dra. NORKA OBREGÓN ALZAMORA
Asesora

Dra. ADA GALLEGOS RUIZ CONEJO
Jurado Informante

Mg. LUIS CHAVEZ ALVAN
Jurado Informante

Dr. ABELARDO CAMPANA CONCHA
Miembro del Jurado

RESUMEN

Considerando que, para llegar a la calidad de la educación, lo más importante es la satisfacción del cliente, con el coste más bajo posible, que el proceso de calidad se inicia con la detección de problemas y limitaciones por parte de los directivos de los planteles ya que la gestión de la calidad se fundamenta en el desarrollo continuo de planes integrales, no en la ejecución de simples acciones aisladas o puntuales.

El objetivo del estudio que se presenta es demostrar la relación que existe entre la planificación estratégica con la calidad del servicio educativo de la I.E.P. Howard Gardner, Bellavista, Callao – 2015. Es una investigación de tipo aplicada; es de nivel descriptivo y asume el diseño correlacional- no experimental, debido a que establece relación entre dos variables: el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo.

La muestra estuvo conformada por 02 directivos, 11 docentes, 70 estudiantes, 02 administrativos y 35 padres de familia siendo un total de 120 individuos. Se aplicaron dos instrumentos: un cuestionario para medir el planeamiento estratégico, que consta de 17 ítems y mide las dimensiones: foda, misión, visión, objetivos estratégicos y valores institucionales; una encuesta, consta de 23 ítems y mide las dimensiones: académico, organización, currículo, infraestructura, satisfacción del usuario.

Ambos han sido validados mediante juicio de expertos y presentan un adecuado nivel de confiabilidad: 0,896 y 0,906 respectivamente. Los resultados demuestran que se relacionan de manera positiva el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo, de la Institución Educativa Estratégica Howard Gardner, Bellavista, Callao.

Palabras clave: *el planeamiento estratégico, calidad del servicio educativo.*

ABSTRACT

Considering that in order to reach the quality of education, the most important thing is customer satisfaction, with the lowest cost possible, that the quality process begins with the detection of problems and limitations by the managers of the schools already That the quality management is based on the continuous development of integral plans, not on the execution of simple isolated actions or punctual.

The objective of the study that is presented is to demonstrate the relationship that exists between the strategic planning and the quality of the educational service of the I.E.P. Howard Gardner, Bellavista, Callao - 2015. It is an applied research; is descriptive and assumes the correlation-non-experimental design, because it establishes a relationship between two variables: strategic planning and the quality of the educational service.

The sample consisted of 02 managers, 11 teachers, 70 students, 02 administrative staff and 35 parents of a total of 120 individuals. Two instruments were applied: a questionnaire to measure strategic planning, which consists of 17 items and measures the dimensions: fuck, mission, vision, strategic objectives and institutional values; A survey, consists of 23 items and measures the dimensions: academic, organization, curriculum, infrastructure, user satisfaction.

Both have been validated by expert judgment and have an adequate level of reliability: 0.896 and 0.906 respectively. The results show that the strategic planning and the quality of the educational service of the Strategic Educational Institution Howard Gardner, Bellavista, Callao are positively related.

Key words: strategic planning, quality of educational service.